

AR眼鏡將「聽」變「看」 震動手環提醒接單 智能設備做口耳 無聲咖啡無障礙



◆從向店員詢問點單到等待製作拿到咖啡，前後不超過10分鐘。 香港文匯報記者倪夢環 攝

「你好，請問今天有什麼推薦的咖啡嗎？」當顧客的詢問聲響起，聲音便轉化成字幕出現在了無聲咖啡師佩戴的AR眼鏡上，指尖敲打後，「晴天薄荷綠」這款最新暢銷咖啡的名字，通過AI輔助設備屏向消費者傳遞，研磨咖啡、調製、拉花……短短幾分鐘，顧客拿到了由無聲咖啡師現做的暢銷咖啡，也收穫了一個溫暖又燦爛的笑容。在上海，這家曾憑藉可愛熊爪出圈、咖啡師主要為聾啞人的熊爪咖啡引入了「AR+AI」的智能設備組合，借助科技力量，無聲咖啡師與客人的溝通更順暢，在工作崗位上獲得更多認可。

◆香港文匯報記者 倪夢環 上海報道



當香港文匯報記者來到由奈娃家族與熊爪咖啡聯名打造的咖啡舖時，店員們正忙碌接單中。「我想要杯咖啡可以嗎？」當問出這句話後，戴着AR眼鏡的無聲店員很快向香港文匯報記者比了一個OK的手勢，並展示了咖啡菜單。點單後，只見店員在特製的AI輔助設備上敲打幾下，面向顧客的溝通顯示屏出現了「謝謝您，祝您今天愉快！」的字句，從向店員詢問點單到等待製作拿到咖啡，前後不超過10分鐘。

專利獲批 將無償公布原理

目前，無聲咖啡師配備的智能設備主要有兩部分：一部分是AR眼鏡，將「聽」變成「看」，通過眼鏡「看到」消費者的聲音，另一部分則是店舖正在研發完善的AI輔助設備。熊爪咖啡創始人天天介紹說，店舖自主研發的AI輔助設備由通過AI和人類語言學調校的電子輔助控制器與顯示屏共同組成，聾啞咖啡師通過特定按鈕操作，可以在任何顯示屏上用文字展現出的想法，完成溝通閉環。「目前，我們正在申請專利，一旦專利獲批，我們將無償將這款產品原理公布，希望能夠讓更多有需要的無聲人士使用。」

從2020年上線第一家熊爪咖啡至今，由「熊爪」延伸而出的無聲咖啡店、輪椅咖啡店、盲人咖啡店成為了殘障人士們的發展舞台。彼時，憑藉牆洞內伸出的可愛熊爪，搭建起了面部燒傷「社恐」咖啡師與社會溝通的橋樑，熊爪咖啡的爆火，也讓越來越多的殘障人士加入到咖啡師這個職業群體中來，工作過程中，咖啡師們也逐漸發現了一些工作掣肘。

手環助及時響應外賣訂單

「比如無聲咖啡師如果在製作咖啡時背向點單台，可能就觀察不到後面到來的顧客，顧客長時間

嘗試呼喚卻沒得到反應，最後可能失望而走，甚至進行投訴。」天天坦言，無論是無聲咖啡師還是視障咖啡師，或多或少都會經歷交流的障礙，尤其在內地消費場所，外賣是訂單的一大來源，不能及時接到外賣訂單，無法高效與消費者交流等問題，給咖啡店的運營帶來困擾，一定程度上也影響了咖啡師們的工作信心。

在熊爪咖啡運營一年後，品牌和美團工程師們一起自主研發的「瑩瑩手環」解決了外賣訂單無法及時響應的問題，通過和POS機進行芯片聯動，只要有外賣訂單通知，手環就會振動三下，以提醒無聲咖啡師們及時接收信息。

日銷量900杯 短期內將開百店

以AR眼鏡為「耳」，以AI輔助設備為「口」，無聲咖啡師們在有人聲世界中溝通障礙越來越少。香港文匯報記者了解到，該聯名店舖目前日均咖啡飲品銷量可以達到600杯，最高單日銷量超過900杯，天天坦言，這對於一個精品咖啡店來說，是一個相當不錯的成績。而借助這個平台，殘障咖啡師們實現了事業發展夢想，就業生活更得到了保障。「我們也知道只通過熊爪的可愛形象不可能持續一個事業，這次奈娃家族咖啡店的運營，對我們來說是一次成功的嘗試，接下來，我們也會繼續通過聯名、科技升級等方式，進一步拓展服務，有望在短期內開出百店，為300至400位殘障咖啡師們創造更好的平台和就業機會。」

無聲咖啡師嚴俊和靜靜是咖啡店內「AR+AI」設備的首批使用者。嚴俊告訴香港文匯報記者，如果說在借助科技力量之前，與普通消費者交流會有些不安，那麼通過這些設備輔助，就如同有了定心丸，不用擔心錯誤理解顧客的要求，還能快速給予顧客反饋，談及使用感受，他開心地用手語比出：「科技真方便」。



◆「AR+AI」的智能設備組合讓無聲咖啡師與客人的溝通更順暢，在工作崗位上獲得更多認可。 香港文匯報記者倪夢環 攝

一份訂單的運作

1. 客人口頭下單
2. 咖啡師通過佩戴的AR眼鏡捕捉客人下單指令聲音，並轉化為文字
3. 文字呈現在眼鏡鏡面上，咖啡師可見
4. 咖啡師通過簡單手勢，或者在名為「露露在想什麼」的AI輔助設備上操作，通過電子屏展示文字向消費者推薦咖啡
5. 製作完成後，咖啡師通過電腦叫號，提醒消費者在指定地點獲取選購產品



◆熊爪咖啡創始人天天。 香港文匯報記者倪夢環 攝

研外骨骼機器椅 輪椅傷友也能咖啡拉花

特稿

除了引入輔助聾啞咖啡師的科技設備，熊爪咖啡近日在上海也開始運營輪椅咖啡店和輪椅咖啡師培訓基地。天天告訴香港文匯報記者，這是專門為脊椎損傷的輪椅傷友設計的咖啡店，所有的設備都是量身定製，「就在這幾天，一位脊椎損傷臥床26年的學員第一次咖啡拉花成

功，這對於我們來說是莫大的鼓勵，以咖啡為媒介，我們希望讓更多殘障人士找到興趣發展方向。」

天天說，為了讓更多需要依靠輪椅的人士可以實現人生價值，團隊正在加速與一個研究機器人的團隊合作研發一款外骨骼機器椅。之所以有研發器械的想法，是因為希望扶持更多需要輪椅人士進行就業甚至創業。「因為輪椅使用者在經營小店時，會面臨着空間、移動和日常活動的不便。為了解決這個問題，我們正在研發的這款外骨骼機器椅子，不僅可以幫助輪椅使用者站起來，還可以像『電梯』一樣，幫助他們達到2米的高度以拿取物品，大大增加了他們的活動能力和便利性。我們希望通過這樣的技術創新，讓更多的人能夠擺脫身體上的限制，勇敢地追求自己的夢想和生活以及順利安全地經營自己的小店。」



◆輪椅咖啡師借助反射鏡製作咖啡拉花。 香港文匯報上海傳真

◆香港文匯報記者 倪夢環 上海報道

美國老人賈和普與古蜀道的不解情緣

陽光從高大優美的樹冠中投射出明暗交織的光影，千年古柏蔭蔽的石板路一直延伸到看不見的山坡上。乍暖還寒的初春，81歲的美國女士賈和普第24次走在這條有着上千年歷史的古蜀道上，滿頭銀髮在一片蒼翠中格外顯眼。「我不是一個天生的徒步者，只是因為徒步是唯一可以深度感受古蜀道的方式。」賈和普說。

古蜀道是古代中國連接關中地區和四川盆地的一個道路系統。它橫跨1,000多公里，蜿蜒在崎嶇的山脈

和洶湧的溪流之間，至今已有一千多年的歷史，沿途分布着眾多自然景觀和人文風景。

寫書拍片向美國人推介古蜀道

賈和普和古蜀道的緣起要追溯到她的大學時代。選修了中國文學與藝術課程的她被老師帶去參觀波士頓的一個展覽。當時，一幅《明皇幸蜀圖》吸引了賈和普的全部注意力。這幅畫相傳是中國唐代畫家所作，描繪了唐玄宗為避安史之亂，從長安經古蜀道到四川的場景。巨大的山脈、蒼翠的樹木、山澗的溪流和曲折的棧道，使這幅畫顯得深沉華麗而有某種神秘感。當賈和普了解到畫中的古道真實存在的時候，就萌生了到中國來尋找的想法。

「它和畫裏一樣，古老、高貴、美麗。」1997年，在閱讀了幾乎所有介紹中國旅行的英文書之後，賈和普終於在當地嚮導的幫助下找到了古蜀道。從此，每年春天（除疫情3年）她都會來到古蜀道徒步，這一走就是24年。

賈和普回到家鄉費城，把自己在古蜀道上拍的照片分享給親朋好友，還建了一個網站、寫了一本書來介紹古蜀道。該書的封面上寫着「中國偉大的道路」。

2015年，有朋友幫助她拍攝了一個古蜀道紀錄片，吸引了眾多志同道合的人請求和賈和普結伴同行。

今年3月18日，賈和普帶着這些朋友來到劍門蜀道翠雲廊。這裏有一片目前存世時間最長、面積最大、數量最多的人工行道古樹群，現存古樹7,803株，其中古柏7,778株，古柏平均樹齡1,050年。冠蓋蔥翠，濃蔭蔽日，人在其間，如同行走於畫中，就像賈和普當初見到的那幅中國古畫《明皇幸蜀圖》一樣。「行走於古蜀道，就像穿越到唐代，這對我有很大的吸引力。我和唐代的人經過了同一棵樹。」古老的棧道、沿途的牌坊、碑刻、樹木等，都深深地吸引着她。

更讓賈和普驚訝的是，古人於蜀道植柏，植柏護柏的傳統在這裏代代相傳。從古代到現代，中國人一直保留着古樹的保護交接紀錄。如今每一株古樹上還有一個二維碼，掃一掃就可以知道它的生長狀態和年齡等信息。「它們被保護得很好。我認為中國人喜歡古樹，即使是高速公路中間的一棵樹，他們也不會砍伐。」她說。

賈和普常說，自己喜歡古老的中國，來古蜀道有一種穿越回唐朝，行走於畫中的奇妙感受。但她還是在這20多年間，感受到中國的巨大變化，比如中國高

鐵可以迅速地將她從一個城市送到另一個城市，比如中國人現在修路、修隧道都會刻意地避開這些古樹和歷史文化遺產。

2015年，賈和普曾在翠雲廊大柏樹灣段種下了一株柏樹苗，如今這株小樹苗已經長大。今年，她和美國的朋友們又一起種下了兩株柏樹苗，約定來年再到此地相會。

◆新華社



▲賈和普（右）和同行美國朋友在古蜀道上徒步。 新華社



柏樹苗。 賈和普在古蜀道的翠雲廊景區種下。 新華社